

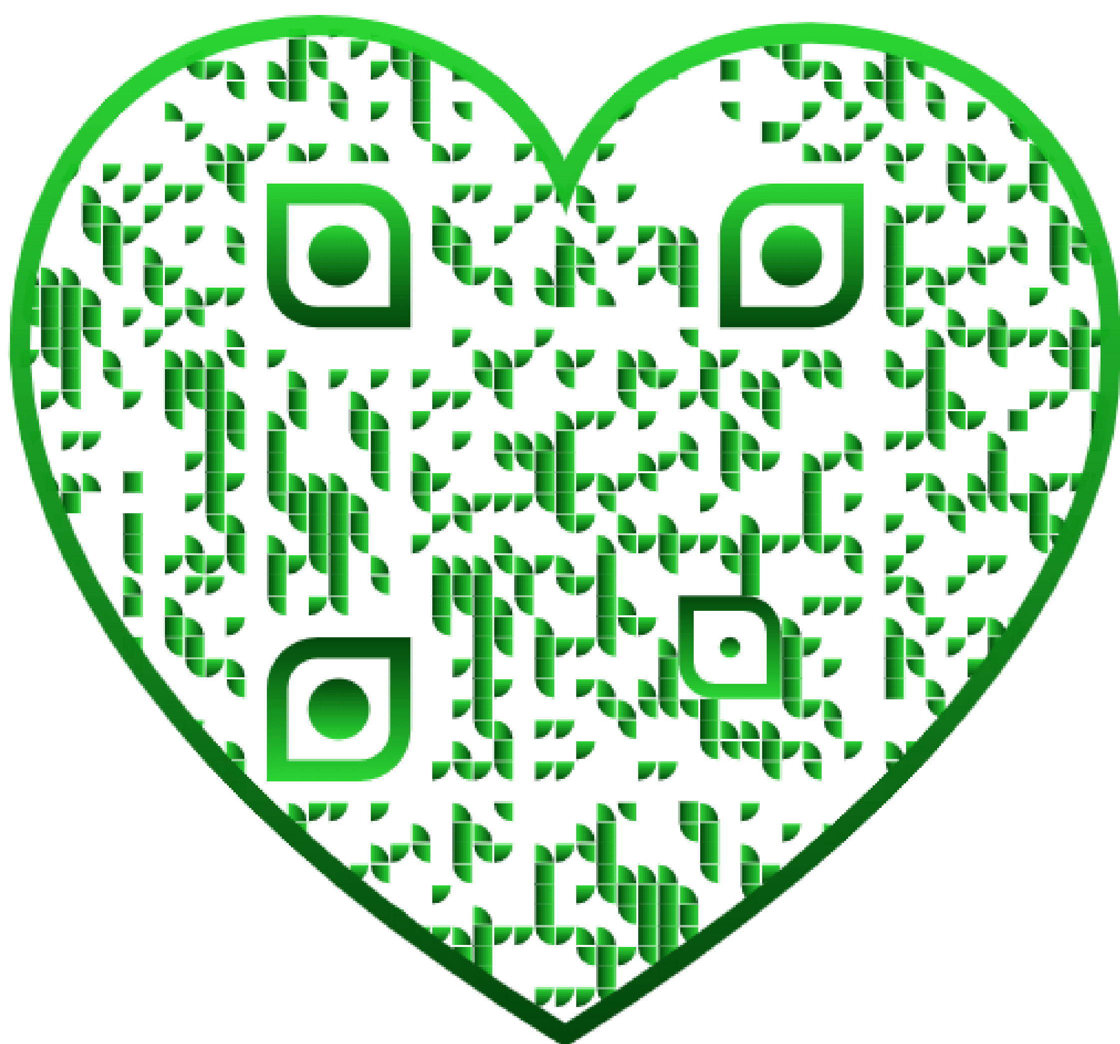
CONCURSO

BANCO DO BRASIL



Pensar Concursos®

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com



Parabéns por ter dado esse passo importante na sua preparação, meu amigo(a). Temos **TOTAL certeza** de que este material vai te fazer ganhar muitas questões e garantir a sua aprovação.

Você está tendo acesso agora à **Rodada 02**. As outras 04 rodadas **serão disponibilizadas na sua área de membros** conforme o cronograma abaixo:

Material	Data
Rodada 01	Disponível Imediatamente
Rodada 02	Disponível Imediatamente
Rodada 03	09/08
Rodada 04	12/08
Rodada 05	16/08
Rodada 06	19/08

Convém mencionar que todos que adquirirem o material completo irão receber **TODAS AS RODADAS já disponíveis**, independente da data de compra.

Nesse material focamos também nos temas mais simples e com mais DECOREBA, pois, muitas vezes, os deixamos de lado e isso pode, infelizmente, custar inúmeras posições no resultado final.

Lembre-se: uma boa revisão é o **segredo da APROVAÇÃO**.

Portanto, utilize o nosso material com todo o seu esforço, estudando e aprofundando cada uma das dicas.

Se houver qualquer dúvida, você pode entrar em contato conosco enviando suas dúvidas para: **atendimento@pensarconcursos.com**

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

ÍNDICE

LÍNGUA PORTUGUESA 4
INFORMÁTICA 13
VENDAS E NEGOCIAÇÃO 22
CONHECIMENTOS BANCÁRIOS 32
ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO 39
INGLÊS 40
MATEMÁTICA 45
MATEMÁTICA FINANCEIRA 47

Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

LÍNGUA PORTUGUESA

DICA 01

COMPREENSÃO DE TEXTOS

📌 **Coerência:** Relação de ideias, lógica textual, ausência de contradição.

📌 **Sentido do texto/Semântica:** Significado das palavras.

📌 **Morfologia:** Estrutura, Forma e classificação das palavras. Classificadas como substantivos, artigos, adjetivos, verbos, pronomes, advérbios, preposição, numeral, conjunção, interjeição.

📌 **Sintaxe:** Função das palavras, o que a palavra faz dentro de cada frase, oração, período. Sujeito, Predicado, adjunto adverbial, complemento do verbo, complemento nominal.

DICA 02

DICIONÁRIO DAS PALAVRAS-CHAVE NO ENUNCIADO (COMANDO) DAS QUESTÕES DE LÍNGUA PORTUGUESA

ASSOCIAR (relacionar) ⇨ **Estabelecer uma correspondência** (ligação entre os elementos). **Unir ideias** que apresentem **traços comuns.**
CARACTERIZAR ⇨ **Distinguir** aspectos, **assinalar** traços, **pôr em evidência** os elementos de destaque.
COMENTAR (discutir) ⇨ **Expressar** opiniões, **posicionar-se com argumentação, desenvolver um assunto** com desenvoltura.
CONTRAPOR (confrontar) ⇨ **Expressar** as diferenças, **mostrar traços** diferenciados, **pontos adversos.**
DETERMINAR ⇨ **Afirmar com clareza, distinguir com exatidão** os elementos.
ESTABELECER PARALELO ⇨ **Organizar elementos** (ideias) com base em **diferenças ou semelhanças**, conforme a **natureza do assunto abordado.**
EXEMPLIFICAR ⇨ **Citar, mencionar** com exemplos, **interpretar com palavras** de quem escreve, **basear-se no texto.**
EXPLICAR ⇨ **Expor com clareza** as intenções, **motivos, razões** (porquês), **objetivos** e até **causas acerca de um assunto.**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 03

ERROS COMUNS NAS ASSERTIVAS – COMO ELIMINÁ-LAS?

- Extrapolam o texto, **ACRÉSCIMO** de informações alheias ao texto.
- Limitam o texto, **CARÊNCIA** de informações essenciais.
- **NÃO ABORDAM** o texto!
- **CONTRADIZEM** o texto.
- Emitem **JUÍZO DE VALOR DIVERSO** do autor ⇨ parcialidade!

DICA 04

São **consideradas afirmações falsas** quando:

- Generaliza;
- Extrapola;
- Tom desprezível junto ao raciocínio do autor do texto em tela.

São **consideradas afirmações verdadeiras** quando:

- Especifica o pensamento, usando pronomes demonstrativos;
- Literalidade, usando sinônimos;
- Geralmente a afirmação condiz com a conclusão do texto, ou seja, o último parágrafo.

DICA 05

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Comece sempre pelo **comando da questão.**

⚠ **NUNCA LEIA O TEXTO SEM ANTES VER O QUE A QUESTÃO PEDE**.

Na leitura **atente-se no que foi pedido** e tente extrair o máximo da parte do texto que foi pedido na questão.

DICA 06

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Volte ao texto sempre que necessário, **nunca deduza sem ter a informação no texto**, evite opiniões pessoais, se atente apenas nas **informações que o texto passa**. Porém sempre com uma **leitura dirigida**.

Tente ver nas **respostas de outras questões** que dizem a mesma coisa (com palavras diferentes). Veja **se bate com o que você acha como correto**.

DICA 07

INTERPRETAÇÃO DE TEXTO

Identificar conforme a leitura: uma relação de esclarecimento, se existe uma **ideia de resumo, explicação, exemplificação, descrição, enumeração, oposição ou conclusão**.

Se a questão pedir o **tema** ou **ideia central** (principal): deve-se **examinar com atenção a introdução e/ou conclusão**, pois nesses que contará a informação.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 08

DIFERENCIAÇÃO ENTRE

📌 **Compreensão:** Significado de Algo. Modo concreto. Está no texto de modo **explícito.**

📌 **Interpretação:** Algo subentendido de modo lógico. De forma **implícita.**

DICA 09

Para o estudo de texto são **IMPORTANTES três** conceitos:

TEXTO
Conjunto de palavras e frases encadeadas (ou elementos imagéticos) visando a transmissão de uma **mensagem**.
CONTEXTO
Relação **semântica** (de significação e sentidos) dos diversos elementos que formam um texto, considerando a **situação de comunicação**.
DICA: Se uma frase é analisada **isoladamente**, fora de seu **contexto original**, essa poderá **assumir um significado diferente**, por isso o contexto é tão importante.
COMPREENSÃO DE TEXTO
Consiste em analisar o que **realmente está escrito**, ou seja, coletar dados do texto.
INTERPRETAÇÃO DE TEXTO
Consiste em saber o que se **infere** (conclui) do que está escrito.

DICA 10

Os conceitos de **compreensão** e **interpretação** são importantes para que o candidato entenda o que identificar no texto de acordo com o enunciado da questão.

Questões de **compreensão** exigem que o candidato assinale a resposta a partir das informações **expressas no texto**, para responder não é preciso buscar informações fora do texto.

VAMOS VER COMO AS PROVAS COBRAM ESSA HABILIDADE?!

Texto I

"A maior alegria do brasileiro é hospedar alguém, mesmo um desconhecido que lhe peça pouso, numa noite de chuva."

(Cassiano Ricardo, in O Homem Cordial)

1) Segundo as ideias contidas no texto, pode-se afirmar que o brasileiro:

a) põe a hospitalidade acima da prudência.

b) hospeda qualquer um, mas somente em noites chuvosas.

c) dá preferência a hospedar pessoas desconhecidas.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

d) não tem outra alegria senão a de hospedar pessoas, conhecidas ou não.

e) não é prudente, por aceitar hóspedes no período da noite.

- **O GABARITO É A LETRA A**, pois no desejo de ser hospitaleiro, o brasileiro hospeda, não mantendo prudência, abrigando pessoas desconhecidas.

DICA 11

⚠ **FIQUE ATENTO!** Nas provas, a **compreensão do texto** costuma ser cobrada com enunciados que utilizam as seguintes expressões:

- **De acordo com o texto...**
- **Segundo o texto...**
- **O texto informa que...**
- **O no texto...**
- **Tendo em vista o texto...**

OBS.: A **resposta** deverá **levar em conta** o que **está escrito literalmente no texto** a ser avaliado.

DICA 12

As questões de **interpretação** exigem que o candidato **deduza**, ou seja, levante hipóteses acerca das informações presentes no texto, para responder é necessário que o candidato consulte (mentalmente) seus **conhecimentos prévios** (conhecimentos de mundo), processo chamado **inferência**.

VAMOS VER COMO AS PROVAS COBRAM ESSA HABILIDADE?!

Texto II

"Salustiano era um bom garfo. Mas o jantar que lhe haviam oferecido nada teve de abundante.

- Quando voltará a jantar conosco? - perguntou-lhe a dona da casa.

- Agora mesmo, se quiser."

(Barão de Itararé, in Máximas e Mínimas do Barão de Itararé)

1) A partir do texto, é possível deduzir que o personagem Salustiano:

a) come pouco.

b) é uma pessoa educada.

c) ficou insatisfeito com o jantar.

d) é um grande amigo da dona da casa.

e) decidiu não mais comer naquela casa.

- **O GABARITO É A LETRA C**, pois ele era bom de garfo (comia bastante) e a comida era pouca, motivo que o levou a querer repeti-la, assim, aceitando o convite.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 13

FIQUE ATENTO! Geralmente nos enunciados de questões sobre interpretação de texto são usadas expressões como:

- **Podemos deduzir...**
- **Ao falar sobre X...**
- **O autor quis dizer que...**
- **Com o apoio do texto...**
- **Infere-se que...**
- **Diante do que foi exposto...**
- **Pode-se concluir que...**
- **O texto nos permite entender que...**
- **O texto encaminha o leitor para...**

DICA 14

ORTOGRAFIA OFICIAL

ORTOGRAFIA

Conjunto de regras a fim de **orientar a escrita em norma culta** (correta, de acordo com os preceitos da Gramática Normativa). Pode ser dividida em **três** partes:

- **Ortografia I: Auxilia na grafia de muitas palavras** que possuem fonemas que podem ser representados por mais de uma letra.

(**revisar** regras de usos do S, Z, SS, Ç; G ou J, x ou CH e E ou I).

- **Ortografia II:** Orienta o **emprego correto de palavras ou expressões** em determinados contextos.

(**revisar** uso de mais/mas, onde/aonde, mau/mal, a/à/há, seção/sessão/ceção e uso dos porquês).

- **Ortografia III:** Corresponde às regras de **acentuação gráfica** (que será abordada em uma seção individual neste material).



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 15

ORTOGRAFIA I

Os usos **mais cobrados** em provas:

EMPREGO DO SS	EMPREGO DO S (som de z)	EMPREGO DO Z
Nos substantivos **derivados de verbos** que apresentam **-mir , -der, -dir e -tir:** Ex.: expri**mir** – expressão, ce**der** – cessão, agre**dir** – agressão, permi**tir** – permissão.	Gentílicos, **títulos de nobreza** e palavras **derivadas de substantivos, com S.** Ex.: baronesa, princesa, inglesa. Depois de ditongo, **COM S.** Ex.: causa, coisa, paisagem.	Nos sufixos **ez** e **eza** em substantivos **abstratos derivados de adjetivos, com Z.** Ex.: pobre- pobreza, belo- beleza.

OBS: Uma boa escrita e conhecimento de ortografia correta das palavras podem ser adquiridos **naturalmente por meio do hábito** da **LEITURA**, desse modo, o cérebro internaliza automaticamente a escrita correta. Por isso é importante ler constantemente.

DICA 16

ORTOGRAFIA II

Regrinhas que são MAIS COBRADAS:

O emprego dos PORQUÊS:

POR QUE	POR QUÊ	PORQUE	PORQUÊ
Perguntas diretas ou indiretas (**motivo ou razão**). Ex.: **Por que** (razão) você não veio?	**final** de frases interrogativas. Ex.: Você não veio **por quê**?	Equivale a **como** ou **pois.** Ex.: Tirou boa nota **porque** estudou bastante.	**Precedido** de **artigo** ou de outra palavra **determinante.** (**Dica:** substituir pelas palavras **motivo** ou **razão**) Ex.: Quero saber o **porquê** de tanta discórdia.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

⚠ **ATENÇÃO!**
📌 Equivale **TAMBÉM** a **pelo qual** e flexões: 🔎 Ex.: Este é o caminho por que passa todos os dias.

O emprego de **MAS/MAIS**:
Mas - conjunção adversativa (ideia de oposição); e **Mais** - advérbio de intensidade, também pode dar ideia de adição; é o **oposto de menos**.
O emprego de **MAL/MAU**:
Mal - advérbio de modo (**antônimo** de **BEM**); e **Mau** – um adjetivo (**antônimo de BOM**). **DICA:** Na dúvida, basta substituir por bem ou mal.

DICA 17

HOMONÍMIA

Consiste em palavras que possuem o **mesmo som** e/ou **mesma grafia.**

📌 Divide-se em:

Homófonas: palavras que possuem a **mesma pronúncia.**

Homógrafas: palavras que possuem a **mesma grafia.**

HOMÓGRAFAS HETEROFÔNICAS (Mesma grafia e pronúncia diferente)
Ex.: **DESTE** (**pronome**) X **DESTE** (**verbo**).
HOMÓFONAS HETEROGRÁFICAS (Na língua oral, necessitam estar contextualizadas)
Ex.: **HÁ** (**verbo**) x **A** (**preposição/artigo**).

HOMÔNIMOS PERFEITOS: Palavras **idênticas** na grafia e no som, porém com **significados diferentes.**
🔎 Ex.: MANGA! Eu amo manga (**fruta**) A manga da blusa está molhada (**parte da roupa**) 🔎 Ex.2: caminho → substantivo / caminho → verbo 🔎 Ex.3: cedo → verbo / cedo → Advérbio



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

QUESTÃO PARA ILUSTRAR!

... Gramaticalmente, são consideradas **homógrafas** palavras que têm a mesma grafia, mas sentidos diferentes. São exemplos disso as palavras "sessão" (ℓ.2) e cessão.

E AÍ? ESTÁ... ERRADO! SÃO HOMÓFONAS = PALAVRAS COM A MESMA PRONÚNCIA!

⚠ **MUITA ATENÇÃO EM SUA PROVA!**

DICA 18

PARONÍMIA

Consiste em palavras **parecidas** no **som** e na **grafia,** entretanto com **significados diferentes!**

Ex.: **Eminente** (importante) ≠ **Iminente** (próximo)

QUESTÃO:

"O temporal estava eminente, não demoraria mais..."

Resposta: **ERRADO!** O **correto** seria **IMINENTE!**

DICA 19

HOMÔNIMOS E PARÔNIMOS

Alguns exemplos:

Expectador (aquele que tem esperança, que espera, que tem expectativa)	**Espectador** (aquele que assiste)
Tachar (censurar, notar defeito em)	**Taxar** (estabelecer o preço ou o imposto)
Concerto (sessão musical)	**Conserto** (reparo)
Incipiente (principiante)	Insipiente (ignorante)
Cerrar (fechar)	**Serrar** (cortar)
Cheque (ordem de pagamento)	**Xeque** (incidente no jogo de xadrez, contratempo)
Espiar (espreitar)	**Expiar** (sofrer pena ou castigo)



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 20

DITONGO

(Esclarecimento necessário ao tópico de acentuação gráfica. Ideia de otimizar o tempo do candidato)

DITONGO	**Conceito:** Encontro de uma vogal e uma semivogal (ou vice-versa) numa mesma sílaba. Encontro de duas vogais "juntas" na mesma sílaba.
	Ditongo crescente: Hipótese na qual a semivogal ("i" e "u") vem antes da vogal. Ex.: His-tó-ria, sé-rie, qua-se.
	Ditongo decrescente: Quando a vogal vem antes da semivogal. Ex.: cai-xa, pai, per-deu.

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

INFORMÁTICA

DICA 21

VISÃO GERAL SOBRE SISTEMAS DE SUPORTE À DECISÃO E INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIO. FUNDAMENTOS SOBRE ANÁLISE DE DADOS.

DADO, INFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INTELIGÊNCIA

A pirâmide hierárquica dividida em dados, informação, conhecimento e inteligência, ajuda a realizar a análise de dados.

- **Dado** - É a forma mais bruta, pode ser um **número**, um **nome**, que por si só **não tem valor**.
- **Informação** - É o dado utilizado em um determinado contexto. É o **cruzamento de dados** criando uma informação.
- **Conhecimento** - É a aplicação da informação. São **inferências** retiradas de um **conjunto de informação**.
- **Inteligência** - É o uso do **conhecimento para a solução** de algum **problema**.

QUESTÃO:

(Ano: 2015 Banca: FCC Órgão: CNMP Cargo: Analista - Gestão Pública)

Os Sistemas de Informação (SI) são construídos com Dados, Informação, Conhecimento e Inteligência. Sobre o tema, considere:

I. Informação é coletada nos ambientes interno e externo e representa, por exemplo: fatos, textos, gráficos.

II. A inteligência é realizada por meio de síntese, baseada em experiência e intuição, sendo uma habilidade humana.

III. Conhecimento demanda análise e avaliação sobre a confiabilidade, relevância e importância de dados e informações para a construção de um quadro de situação.

Está correto o que consta APENAS em:

a) I e III. b) II. **c)** II e III. d) I. e) III.

Resposta: **C**

DICA 22

DADOS ESTRUTURADOS, DADOS SEMI-ESTRUTURADOS E DADOS NÃO ESTRUTURADOS

- **Dados Estruturados** - Todo o **dado** que tem i**nformações estruturadas**, **organizadas** e de forma **rígida**.

Ex.: Banco de dados são dados estruturados.

- **Dados Semi-estruturados** - Dados que tem informações estruturadas, porém não são rígidos. São mais flexíveis:

Ex.: Arquivos em JSON, XML.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Dados Não estruturados - Representam a maior parcela dos dados, são dados sem nenhum tipo de estrutura como imagens, vídeos, documentos de texto.

DICA 23

BUSINESS INTELLIGENCE

É o termo que compreende o **uso de informações** para **auxiliar** na **tomada de decisões** por executivos e usuários finais. Assim, o Business Intelligence engloba **ferramentas e metodologias** para auxiliar na **análise de dados** com foco no **negócio**. Ferramentas de apoio à decisão incluem uso de Data Warehouse, ETL, OLAP, Data Mining, Data Mart etc.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Transpetro Cargo: Administrador)

Das tecnologias computacionais a seguir listadas, quais as diretamente relacionadas ao principal propósito de sistemas de apoio à decisão?

a) Algoritmos Genéticos, Protocolo TCP/IP

b) Escalonamento round robin, Data warehouses

c) Modelagem Estruturada Moderna, Redes neurais artificiais

d) Servidores OLAP, Data Marts

e) Servidores OLTP, Mineração de Dados

Resposta: **d**

DICA 24

DATA WAREHOUSE - CONCEITOS

É o **armazém de dados**. É onde os dados são **carregados depois de** serem **coletados**, limpos. É um armazém de dados integrados oriundos de **fontes múltiplas**, processados para armazenamento em um modelo multidimensional.

O processo de Data Warehouse **consiste em coletar os dados das fontes de dados**, realizar os passos de extração, transformação e carga dos dados, que é o chamado processo **ETL** (Extraction, Transform e Load). Depois dessa etapa os dados são integrados.

Por fim, o conceito de **Data Mart,** que é a divisão dos dados do Data Warehouse em uma área específica de negócio.

DICA 25

DATA WAREHOUSE - TABELAS FATO E DIMENSÃO

Tabela **Dimensão** são **tabelas** que **qualificam os dados** da tabela Fato, podem ser divididas por assunto.

Ex.: Por Produto, Pedido etc.

As tabelas **Fato** são tabelas **quantitativas**, armazenam **métricas**, **valores** que são extraídos e analisados na tabela Dimensão.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

 **RESUMINDO**
📌 O primeiro armazena dados descritivos e o segundo quantitativos.  **Dimensão**: dados descritivos.  **Fato**: dados quantitativos/valores/numéricos.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco do Brasil Cargo: Escriturário)

Um desenvolvedor precisava construir um modelo estrela para produzir um data warehouse sobre as transferências eletrônicas disponíveis (TED) feitas pelos correntistas do banco.

Que tabelas seriam adequadas para representar as dimensões desse modelo?

a) data, correntista, valor, banco destino b) data, correntista, valor, cpf destino

c) correntista, valor, banco destino, cpf destino d) data, valor, banco destino, cpf destino

e) data, correntista, banco destino, cpf destino

Resposta: **E**

DICA 26

DATA WAREHOUSE - CARACTERÍSTICAS

- **Orientado por assunto -** O Data Warehouse é **específico para** o **negócio da empresa**.
- **Não volátil -** Os dados tradicionais sofrem ações de inclusão, atualização e exclusão. Dentro de um Data Warehouse, os dados **são apenas consultados**, não devendo serem alterados ou excluídos.
- **Integrado -** Integração dos dados **para fornecer uma visão padronizada** e única dos sistemas.
- **Variável com o tempo -** A ideia é o Data Warehouse **guarde**, também, **dados antigos do negócio da empresa**, de **5** ou até **10** atrás, diferentemente dos bancos de dados relacionais que tendem a armazenar dados recentes.

DICA 27

DATA WAREHOUSE - ESQUEMA ESTRELA

O esquema estrela é uma **metodologia de modelagem de dados** de um Data Warehouse, nesta metodologia, as **tabelas dimensão** são **ligadas a tabelas Fato**.

📌 Características:

- Alta redundância que leva a uma melhor performance;
- Uma tabela por dimensão;
- Única tabela de fatos.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2012 Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobras Cargo: Analista de Sistemas Júnior)

O modelo estrela (star schema) é a denominação comum para um modelo de dados multidimensional. Nesse tipo de modelo,

a) a entidade central é a transação

b) as dimensões são um conjunto de fatos

c) as dimensões podem ser decompostas em várias medidas, originando o modelo conhecido como floco de neve (snowflake).

d) o relacionamento entre o fato e as dimensões é de um para um, formando um cubo ou hipercubo.

e) cada dimensão é representada por uma tabela.

Resposta: **e**

DICA 28

OLAP

OLAP (Online Analytical Processing) é uma **ferramenta para análise de dados** em um Data Warehouse. Grande característica do OLAP é o **uso da análise multidimensional**, isto é, uma análise baseada num **Array Multidimensional** de dados. Esta abordagem permite que seja realizada uma análise sobre diferentes variáveis, isto é, dimensões.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2012 Banca: CESGRANRIO Órgão: Cargo: Petrobras Analista de Sistemas Jr)

Uma característica típica de uma aplicação OLAP é

a) focar as consultas sobre dados brutos.

b) manipular principalmente dados atuais.

c) recuperar pequenas quantidades de dados por consulta.

d) ser orientada para arrays de dados.

e) utilizar basicamente consultas predefinidas.

Resposta: **d**

DICA 29

OLTP

⚠ **ATENÇÃO!**

 Não confunda com OLAP!

OLTP (Online Transaction Processing) é **um tipo de processamento de dados** que consiste na **execução de transações online**, como por exemplo **sistemas bancários**, **compras online** etc. Tem características de sistemas transacionais e conta com operações como inclusão, exclusão e atualização, assim como consultas também.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 30

OPERAÇÕES OLAP

⚠ **DESPENCA em Prova!**

📌 Operação de **Drill Down** - Utilizada quando necessitamos de **mais detalhes**, chamamos isso de **diminuir a granularidade**.

🔎 Ex.: Quando um dado é apresentado mostrando apenas o Mês, diminuir a granularidade seria mostrar por semana ou por dia.

📌 Operação de **Drill Up (Roll Up)** - Utilizada quando **não necessitamos** de tantos **detalhes** e assim **aumentamos a granularidade**. É o processo inverso do anterior, se apresentamos os dados em Meses, aumentar a granularidade seria apresentar os dados por Ano.

📌 Operação de **Rotation (Pivot)** - é uma operação de **rotação**, isto é, uma forma de apresentar os **mesmos dados** sob **outra perspectiva**.

📌 Operação de **Slice** - Operação realizada quando se deseja ver os **dados sob** a **perspectiva de uma dimensão**. Fixamos um valor de uma das dimensões.

🔎 Ex.: Na tabela abaixo T, se tivéssemos mais uma dimensão, chamada de região e fixássemos o Papel A4 da dimensão Produto, obteríamos informações de papel A4 durante todo o trimestre de **2017** em todas as regiões.

📌 Operação **Dice -** Quando a **operação** seleciona **dois** ou **mais valores** das **dimensões**. O nome Dice vem de que a operação gera um subcubo de informações.

DICA 31

EXTRAÇÃO, TRANSFORMAÇÃO E CARGA (ETL)

É o processo de **Extração, transformação e carga** dos dados. É a segunda etapa no processo do data warehouse, responsável por realizar a limpeza dos dados e carregá-los para o data warehouse ou data mart. Dentro do ETL encontra-se uma área temporária de armazenamento para auxiliar nas funções, denominada de **Staging área.**

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Transpetro Cargo: Analista de Sistemas Junior)

No processo de extração, transformação e carga (ETL), uma característica da data staging area é a de

a) aderir ao barramento de serviços da organização, de forma fisicamente descentralizada.

b) apresentar serviços de consulta e apresentação para usuários finais dos servidores OLTP.

c) armazenar os dados selecionados provenientes das diversas fontes para serem usados pelo processo.

d) criar uma estrutura normalizada em enterprise data warehouses para suportar aplicações OLAP.

e) suportar o processo de engenharia reversa interpretável pelo administrador de banco de dados. Resposta: **C**



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 32

CLASSIFICAÇÕES OLAP

MOLAP - (Multidimensional Online Analytical Processing).

Local de armazenamento é **um banco de dados multidimensional**. Vantagem: É rápido, possui alto desempenho e uma desvantagem é baixa escalabilidade.

ROLAP - (Relational Online Analytical Processing).

A estrutura de armazenamento é feita em **bases de dados relacionais**, possui um baixo desempenho e alta escalabilidade.

HOLAP - (Hybrid Online Analytical Processing).

A estrutura de armazenamento combina os dois anteriores, **possui a escalabilidade** e **capacidade** das ferramentas ROLAP e o alto desempenho do MOLAP.

DOLAP - (Desktop Online Analytical Processing).

Refere-se a forma de **consulta ao servidor** OLAP. Neste modo é feita uma requisição localmente pelo cliente para o servidor OLAP e assim recebe a resposta para analisar no sua estação.

WOLAP - (Web Online Analytical Processing).

Refere-se ao **uso da ferramenta OLAP** a partir um **navegador Web**.

DICA 33

DATA MINING (MINERAÇÃO DE DADOS)

Se trata do processo de encontrar anomalias, padrões ou correlações entre dados em busca de predizer uma saída. Entre as técnicas de Mineração de dados estão a classificação e a clusterização. A **clusterização (agrupamento)** divide os dados em grupos que têm tendências e padrões semelhantes. Desta forma, elementos dentro de um mesmo grupo da clusterização terão alta similaridade e terão bastante diferenças entre os elementos de outros grupos. A **classificação** atribui elementos a classes alvos. Deste modo, o objetivo da classificação é predizer classes alvos para os elementos no conjunto de dados.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Banco da Amazônia Cargo: Tecnologia da Informação)

As ferramentas e técnicas de mineração de dados (data mining) têm por objetivo

a) preparar dados para serem utilizados em um "data warehouse" (DW).

b) permitir a navegação multidimensional em um DW.

c) projetar, de forma eficiente, o registro de dados transacionais.

d) buscar a classificação e o agrupamento (clusterização) de dados, bem como identificar padrões.

e) otimizar o desempenho de um gerenciador de banco de dados.

Resposta: **d**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 34

BIG DATA

Big data é uma **grande quantidade de dados**, um **volume** bastante alto, que vem de diversas formas, isto é **variado**, a uma **velocidade** cada vez maior. Essa é a definição dos **3V** do big data. Deste modo, o big data é uma grande quantidade de dados que antes não era possível processar que podem ser usados para resolver problemas que antes não seriam possíveis.

JÁ CAIU NA BANCA CESGRANRIO!

(Ano: 2018 Banca: CESGRANRIO Órgão: Petrobras Cargo: Analista de Sistemas)

A principal definição de Big Data parte de três características, conhecidas como 3 V do Big Data, a saber: velocidade, variedade e volume.

O termo velocidade refere-se, principalmente, à

a) necessidade das aplicações de gerar respostas rapidamente, a partir de grandes massas de dados.

b) existência de um alto fluxo de dados na entrada.

c) necessidade de gerar aplicações rapidamente, em função da demanda do negócio.

d) importância da facilidade de manipular cubos de visualização de dados, rapidamente.

e) rapidez com que os dados se tornam inválidos com o tempo.

Resposta: **b**

DICA 35

CONCEITOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - CONCEITOS

Educação a distância é o ensino no qual alunos e professores estão **separados fisicamente** e que por isso necessitam de **ferramentas de tecnologia**. Ferramentas essenciais para um bom uso da educação a distância incluem microfones, câmeras e conexão com internet por parte do professor. Para os alunos, o microfone e conexão com internet é suficiente.

Para complemento do EAD, também se utiliza fórum de dúvidas, que são plataformas onde podem ser deixadas perguntas pelos alunos para serem respondidas posteriormente por professores e monitores.

Uma característica também importante é que o EAD **não precisa ser em tempo real**. O professor pode gravar uma aula e deixá-la disponível para que o aluno a assista no momento em que puder. Assistindo a aula no dispositivo que estiver disponível, assim, as plataformas de EAD são **multiplataformas**, podendo ser acessadas pelo computador, smartphones ou tablets.

Para auxiliar na educação a distância foram desenvolvidos os **Ambientes Virtuais de aprendizado (AVA)**, como por exemplo o **Moodle** e o **Google Classroom.** O uso do AVA permite que os professores possam conduzir os cursos e deixar disponíveis materiais para os alunos assim como avaliá-los. Dentro do AVA existem diversas ferramentas para



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

auxiliar a comunicação entre alunos e professores. Como por exemplo **CHAT**, **FÓRUM**, **QUESTIONÁRIOS.**

DICA 36

FERRAMENTAS DE PRODUTIVIDADE E TRABALHO A DISTÂNCIA (MICROSOFT TEAMS, CISCO WEBEX, GOOGLE HANGOUT, GOOGLE DRIVE E SKYPE).

MICROSOFT TEAMS

Na definição da microsoft, o Teams é "**espaço de trabalho baseado em um chat que integra todas as pessoas**, os conteúdos e as ferramentas que a sua equipe precisa para melhorar o seu engajamento e ser mais eficaz". Ou seja, é um bate papo com funcionalidades integradas para auxiliar as pessoas de uma empresa. Conta com Word, PowerPoint, Excel, SharePoint, OneNote entre outros permitindo que todos trabalhem nos documentos.

Conta, também, com uma estrutura de separação das conversas, podendo separar em canais e em grupos ou privadas. Mantém o histórico das conversas, facilitando a comunicação entre as equipes. Permite marcação de usuários, semelhante ao menção do instagram, utilizando @usuario. Tudo isso com informações a todos os membros do grupo através de notificações que são personalizadas para cada grupo, evitando assim mensagens sem interesse por outros grupos.

DICA 37

CISCO WEBEX

Plataforma de videoconferência, **reuniões online** e **compartilhamento de tela**. Fornece colaboração contínua, conectividade através do Webex Contact Center, permitindo que os clientes utilizem bate papo, redes sociais, mensagens de texto ou chamadas. Como foco também na segurança, privacidade e gerenciamento de informações, utiliza robusta criptografia Zero-Trust. Conta tradução ao vivo de idiomas como inglês, espanhol, francês, alemão, mandarim, português, árabe, russo, holandês e japonês.

DICA 38

GOOGLE HANGOUT

Plataforma de **Chamadas de Audio e Video do Google**. Para utilizar basta uma conta do Gmail. O Google utiliza o Gmail para gerenciar os serviços que coloca à disposição de seus usuários, assim, para utilizar o Google Hangout ou o Google Drive o usuário deve ter uma conta no Gmail. O Hangout é uma ferramenta bastante simples de utilizar, basta acessar o site e solicitar se deseja uma chamada de áudio ou chamada de áudio e vídeo. Ao realizar a chamada, pode compartilhar o link ou ir adicionando pessoas a chamada.

Possui o recurso de compartilhamento de tela, isso quer dizer que é possível mostrar o que acontece na sua tela para as pessoas presentes na chamada. O Hangout suporta chamada de vídeo para até 25 pessoas.

DICA 39

GOOGLE DRIVE

Plataforma de armazenamento de arquivos na **nuvem disponibilizada** pelo **Google**. Disponível para usuários de maneira grátis e versões com maiores capacidades de armazenamento pagas. O Google Drive é uma plataforma com muitas utilidades, como por exemplo, compartilhamento de arquivos, um arquivo salvo no Drive pode ser compartilhado com um número reduzido de pessoas ou através de um link para qualquer



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

pessoa. Tem integração com as principais ferramentas do Google como por exemplo Google Documentos, Google Planilhas, Google Apresentação. Todos os arquivos elaborados nessas ferramentas são salvos automaticamente no Google Drive. Esses documentos também permitem edição colaborativa em tempo real, sendo possível o que cada usuário está alterando no documento no momento atual.

DICA 40

SKYPE

Plataforma de telecomunicações especializada na comunicação via ligações VoIP (Voice over IP). Permite comunicações de áudio e vídeo entre pessoas e grupos, além do compartilhamento de arquivos e conversas via chat. O Skype é gratuito e pagando algumas tarifas, é possível realizar ligações para celulares de operadores bem como enviar SMS.

Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

VENDAS E NEGOCIAÇÃO

DICA 41

NOÇOES DE ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

NÍVEIS ORGANIZACIONAIS:



Estratégico: encontramos nesse nível os diretores, executivos, alto escalão da organização. As decisões tomadas servem para a **"toda"** organização, pois são globais analisando os ambientes interno e externo.

Tático: Aqui se encontram os gerentes de departamentos, **unidades e setores**. A abordagem é departamental.

Operacional: o nível da **realização das tarefas**, os executores realizam as atividades do plano operacional.

DICA 42

DEFINIÇÕES

Objetivo: Tudo aquilo que se pretende alcançar ou onde se deseja chegar. **Um bom exemplo de objetivo – ser aprovado no concurso público do Banco do Brasil.** O objetivo deve ser claro, concreto e necessita de prazo. É isso mesmo, não importa se esse prazo será curto, médio ou longo.

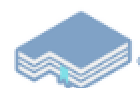
Meta: Também pode ser entendida como algo que se pretende alcançar, **mas é mais minuciosa e detalhada** em comparação ao objetivo. Exemplo de meta: ser aprovado em primeiro lugar no concurso do Banco do Brasil. Reparou uma mudança aí? O termo "primeiro lugar", qualificou o meu objetivo. Essa é a ideia da meta, ser mais minuciosa ou detalhada. Quantificação e qualificação do objetivo.

Estratégias: São os **caminhos**, os **meios, os métodos** para se chegar no objetivo ou meta e para isso a organização necessitará fazer uma análise antes e aí sim escolher a melhor estratégia.

DICA 43

IMAGEM INSTITUCIONAL

Se tem algo importante para uma organização é criar uma imagem institucional e fazer com que os stakeholders ao seu redor entendam o seu propósito.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

E antes de entrar nos conceitos a respeito do tema, primeiro precisarei explicar para você o significado do termo "stakeholder".

Stakeholder significa **partes interessadas**, ou seja, todos que de alguma forma estão ligados ou relacionados com a organização. Exemplos: colaboradores, gestores, acionistas, gerentes, consumidores, fornecedores, governo e outros.

 **DICA**

Provavelmente um sinônimo para stakeholder numa prova de concurso seja **ATORES ou CLIENTES**. Vale ressaltar o seguinte: O termo cliente é abrangente, pois entende-se como cliente o público externo e interno.

Cliente interno = colaboradores, gerentes.

Cliente externo = consumidores, fornecedores.

Talvez seja estranho pensar colaborador e fornecedor como cliente, mas veja que a ideia é satisfazer as necessidades de todos e por isso a concepção de que todos são clientes.

Aliás, quando uma organização compreende isso, sem sombra de dúvidas estará conquistando a excelência.



MISSÃO, VISÃO E VALORES DO BANCO DO BRASIL

Sobre nós › Quem Somos

Quem somos

"Cuidar do que é valioso para as pessoas".

Nosso propósito é estar próximo das pessoas e ajudar a preservar o que é importante para nossos clientes, acionistas, funcionários e toda a sociedade.

NOSSOS VALORES

ÉTICA
FOCO NO CLIENTE
INOVAÇÃO
EFICIÊNCIA
CONFIABILIDADE
SENSO DE DONO
ESPÍRITO PÚBLICO

NOSSA VISÃO

Ser a empresa que proporciona a melhor experiência para a vida das pessoas e promove o desenvolvimento da sociedade, de forma inovadora, eficiente e sustentável.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com



DICA 44

SEGMENTAÇÃO DE MERCADO

NÍVEIS DE SEGMENTAÇÃO



DICA 45

AÇÕES PARA AUMENTAR O VALOR PERCEBIDO PELO CLIENTE

CUSTO TOTAL PARA O CLIENTE



O **custo total vai além do monetário**. É o caso do custo de tempo, pois quando necessitamos adquirir um bem ou serviços calculamos o tempo que isso vai nos custar, um bom exemplo é pensar **no tempo** que você ficará na fila do caixa do banco para pagar uma conta, (05) cinco minutos vai parecer uma eternidade. Agora se você tiver que (02) duas horas ou mais o gerente do banco te atender para conseguir um financiamento

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

imobiliário você nem vai perceber o tempo passar. Outro custo levado em consideração e a **energia psíquica e física**, a primeira diz respeito ao gasto psicológico para tomada de decisão numa situação conflitante de escolhas e a segunda diz respeito ao gasto físico mesmo para encontrar o produto/marca ideal para suprir a sua necessidade.

DICA 46

APRENDIZAGEM E SUSTENTABILIDADE ORGANIZACIONAL

SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade deve ser **inserida** já **no planejamento estratégico** da organização direcionado para um **comportamento socioeconômico** alinhando ideias com outros atores, como governo, parceiros de negócios, clientes, fornecedores e o público interno. Sem contar que o envolvimento da organização com o tema melhorará a sua imagem perante a sociedade e entende-se como uma forma de oportunidade de negócios.

Mas, entenda que a sustentabilidade vai além do pensamento voltado às oportunidades de negócio, pois deve ser uma preocupação genuína por parte da organização com **o intuito de melhorar** a cada dia **a vida das pessoas** que de alguma forma, direta ou indiretamente, tenha ligação com a organização podemos chamar de **"stakeholders"** ou simplesmente as **partes interessadas**.

DICA 47

CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

- **Intangibilidade:** Não são vistos, ou provados antes de serem adquiridos, pois a **experimentação é difícil de ocorrer**, aliás usamos outras maneiras de experimentar como o visual do local ou a decoração e outras formas, mas ainda sim é complicado de experimentar antes. Vamos pensar em um exemplo: Um corte de cabelo. Você nunca cortou o cabelo na "Barbearia do Manuel" e vai lá pela primeira vez, só vai ter certeza de que o corte de cabelo é bom depois de cortar não é mesmo? O que provavelmente você fará é ficar atento ao redor para tentar ter sensação de experimentação. Os serviços podem ser ideias ou conceitos e por isso são intangíveis. **Por muitas vezes compramos ou adquirimos mais pela reputação da organização**. Veja a importância de um atendimento personalizado.

- **Inseparabilidade**: Serviço, diferentemente do produto, **são consumidos quando são criados, portanto de maneira simultânea** e não são separados no instante que é oferecido. Podemos dizer que é indissociável, vamos pensar num exemplo: Uma aula presencial, caso você acabe perdendo a aula não terá como voltar. Ah, mas professor e se eu repetir a aula? Nunca será a mesma, pois são tantas variáveis no momento que ocorreu. Minhas aulas podem ser melhores em um dia e piores em outro dia, faz parte da produção no momento.

DICA 48

GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

OS 5 R´S DA GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS:

- **Relevância:** o quanto o produto ou serviço é importante para o cliente. O agente comercial entra no conceito crucial de **ser um consultor para o cliente** ao demonstrar o quanto determinado produto ou serviço será benéfico e vantajoso.

- **Reconhecimento:** tem como critério ser estimado, único, diferente. Imagine um **atendimento diferenciado, personalizado**. O cliente se sentirá valorizado e único.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

Receptividade: nada como uma boa recepção, **receber o cliente da melhor maneira possível**, com educação, cortesia, gentileza e ofertando o melhor atendimento possível.

Responsividade: repassar informações de todas as fases do processo **gerando assim confiabilidade**. Os clientes esperam isso, pois querem se manter informados de todas as etapas.

Relacionamento: uma **interação contínua e duradoura**, a ideia crucial é não vender produtos ou prestar ser serviço "somente uma vez" e sim obter a fidelidade do cliente para que consiga fazer negócios sucessivas vezes.

DICA 49

TÉCNICAS DE VENDAS

MÉTODO AIDA

Técnica usada pelo vendedor/negociador a conduzir o cliente nas etapas de vendas.

Atenção	Interesse	Desejo	Ação
• Saber, conhecer ou ter noção que o produto ou serviço existe.	• Importante passo de fazer o possível cliente se concentre nos benefícios do produto/serviço.	• Despertar a vontade de obter os benefícios agora já conhecidos.	• É a atitude de comprar o bem ou serviço.

DICA 50

ÉTICA E CONDUTA PROFISSIONAL EM VENDAS

CÓDIGO DE ÉTICA DO BANCO DO BRASIL

O Banco do Brasil **tem seu próprio código de ética** que visa trazer informações relacionadas à **crença da instituição, missão, visão e valores**. No quesito da ética, o código menciona o seguinte: Ética é inspiração e condição de nosso comportamento pessoal e institucional. Vale ressaltar que tal documento trata também de normas de conduta.

> O Banco do Brasil tem a ética como compromisso e o respeito como atitude nos relacionamentos.
>
> O Código de Ética do BB **traduz os valores** que devem ser observados e cultivados por
>
> todos os escalões da empresa no relacionamento com os diversos segmentos da sociedade, seja no Brasil, ou no exterior, pois nos **empenhamos em construir relacionamentos duradouros**, baseados no respeito às necessidades e às expectativas de nossos diferentes públicos.
>
> *Fonte: https://www.bb.com.br/docs/pub/inst/dwn/PortuguesCodEtica.pdf*



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 51

PADRÕES DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS CLIENTES

MARKETING DE RELACIONAMENTO

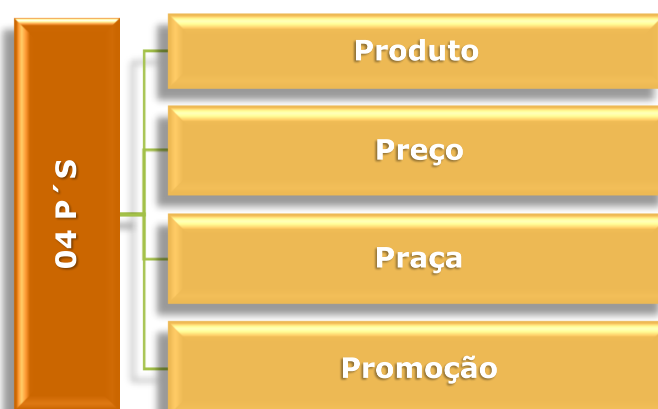
O foco do marketing de relacionamento está nos **clientes já existentes**, claro que toda organização deseja conquistar novos clientes, mas apostar numa **relação permanente e duradoura** fará até mesmo com que a organização consiga uma economia nos seus gastos de marketing e publicidade de maneira surpreendente.

Tem o seu foco nos clientes já existentes e não somente na angariação de novos clientes e para que uma empresa possa apostar no marketing relacional e conseguir fidelizar os seus clientes, deverá ter em atenção alguns pontos, nomeadamente: **conhecer bem o cliente, saber comunicar e escutar as suas necessidades e reconhecer a sua fidelidade**.

DICA 52

NOÇÕES DE MARKETING DIGITAL

COMPOSTO DE MARKETING



DICA 53

CONCEITOS NO MARKETING DIGITAL

SEO – Search Engine Optimization: Otimização para Mecanismos de Buscas.

Técnicas que têm como objetivo posicionar uma ou mais páginas de destino entre os melhores resultados dos motores de pesquisa.

CMS - Content Management System: Sistema de Gestão de Conteúdos.

Ferramenta que possibilita a produção, edição e publicação de conteúdos no ambiente online sem a necessidade de conhecimentos técnicos em programação.

Dessa forma, por meio de um CMS é possível criar sites, blogs e outros portais de maneira simplificada.

CTA - Calls to Action: são botões ou chamadas visando o visitante clicar para dar continuidade de uma ação.

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

DICA 54

UTILIZAÇÃO DE CANAIS REMOTOS DE VENDAS

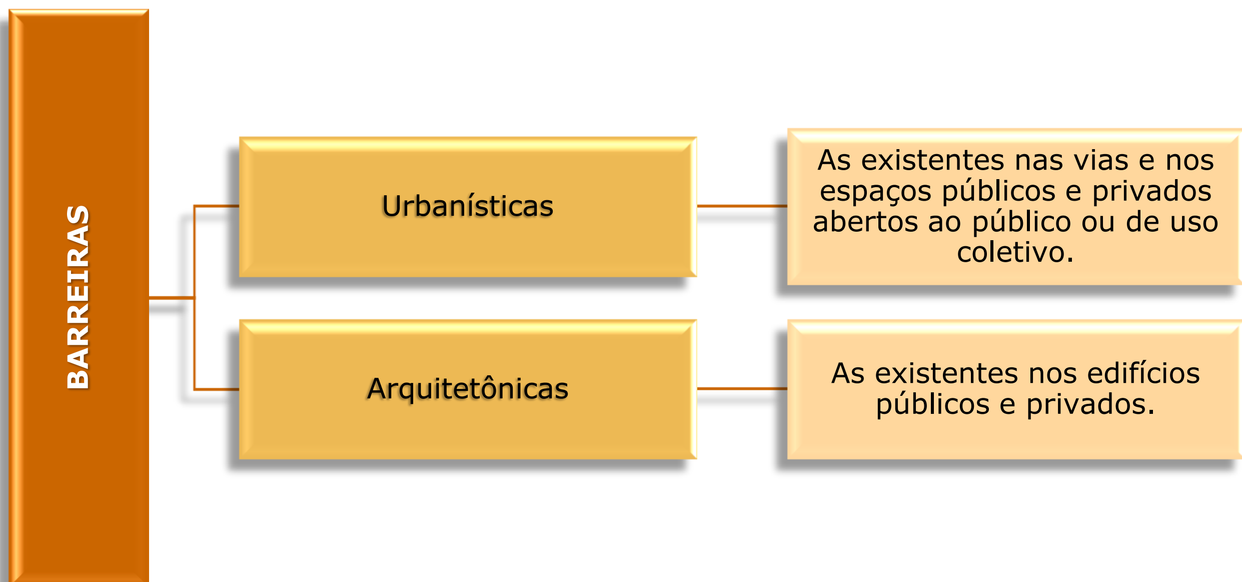
CANAIS DIGITAIS



DICA 55

ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

CONCEITO DE BARREIRAS



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 56

PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

O estatuto da Pessoa com Deficiência, estabelece direitos também para:

Pessoa com mobilidade reduzida: aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção.

Incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso.

DICA 57

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

CONCEITO DE CONSUMIDOR

Consumidor

- Todas pessoa **FÍSICA OU JURÍDICA**

Que adquire ou utiliza

- Produto ou serviço como **DESTINATÁRIO FINAL**

Equipara-se a consumidor

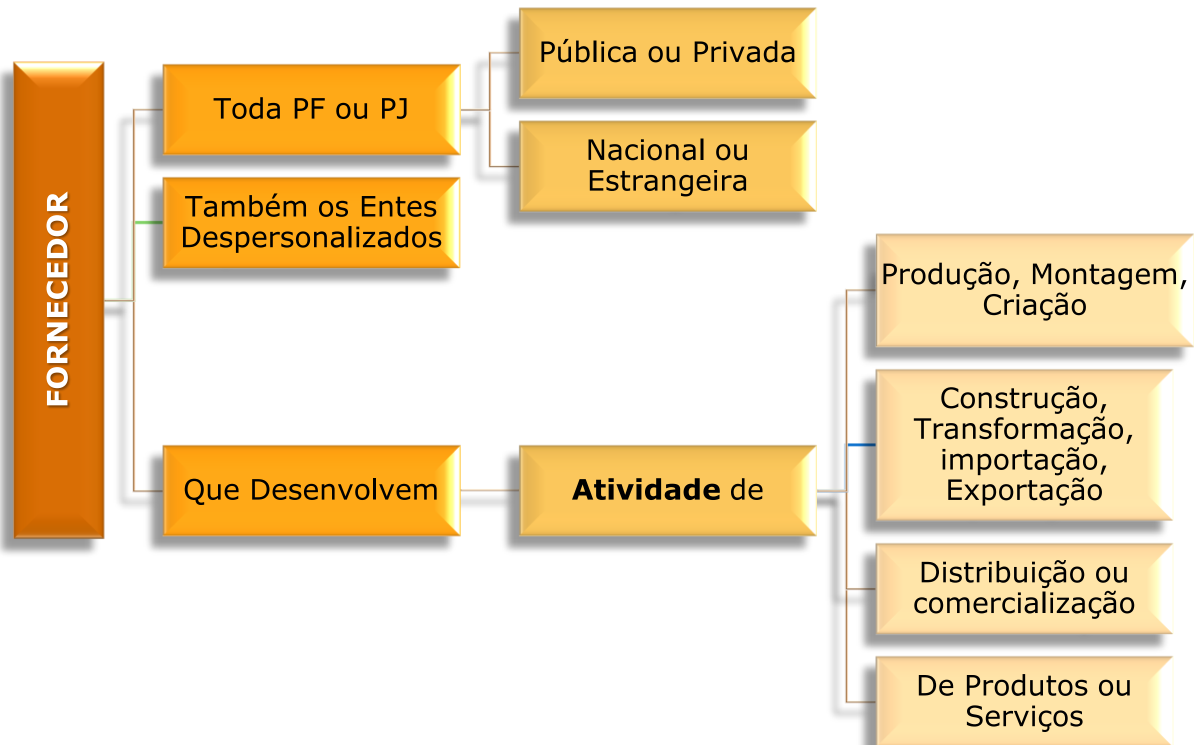
- a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 58

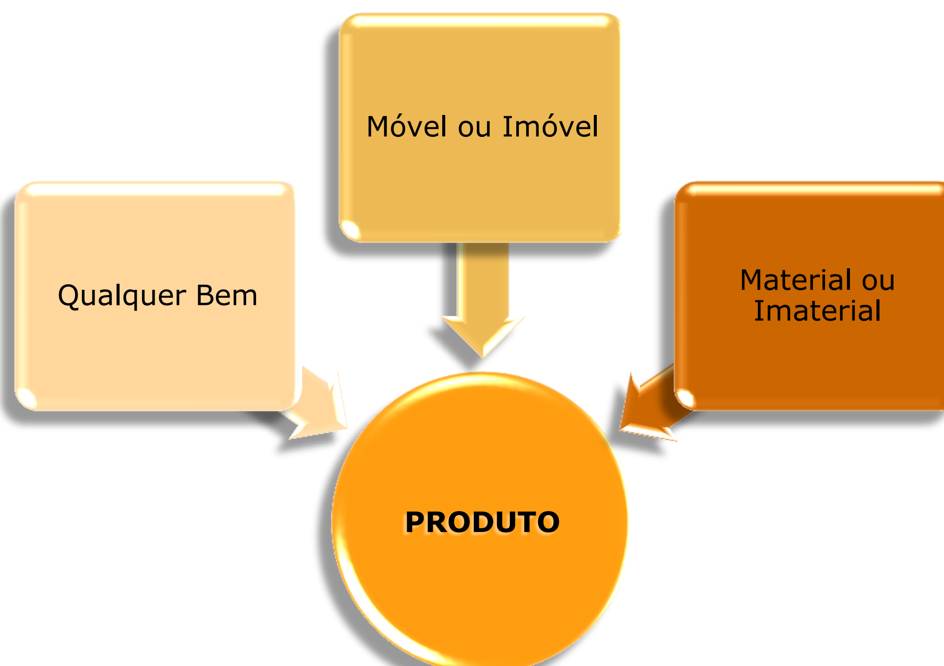
CONCEITO DE FORNECEDOR



DICA 59

CONCEITO DE PRODUTO

PRODUTO	SERVIÇO
Tangível, Material, Estocável	Intangível, Imaterial, Não-estocável



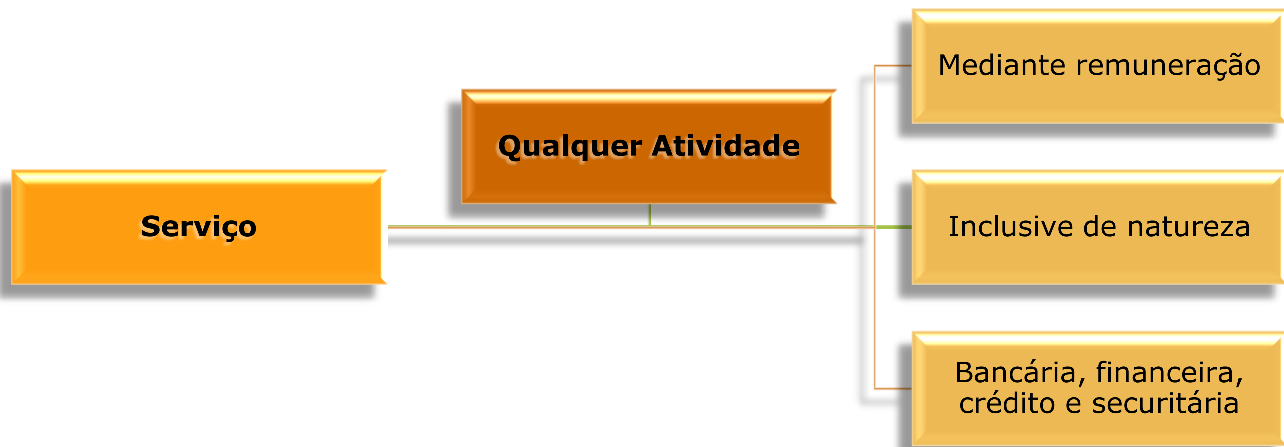


Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 60

CONCEITO DE SERVIÇO

O próprio Código de Defesa do Consumidor conceitua serviço como **ATIVIDADE**, exceto as de relações trabalhistas.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

CONHECIMENTOS BANCÁRIOS

DICA 61

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS NÃO BANCÁRIAS:

Não captam depósitos à vista, logo, não multiplicam a quantidade de moeda em circulação na economia.

Lembre-se: somente as Instituições Financeiras **Monetárias ou bancárias** é que recebem os depósitos à vista.

DICA 62

BANCOS DE DESENVOLVIMENTO

Função: promover o desenvolvimento da região à qual fazem parte.

Instituições financeiras públicas **não** federais.

Constituídas sob a forma de **sociedade anônima**.

DICA 63

BNDES

NÃO é um banco de desenvolvimento.

Controlado pela União.

Empresa **pública federal**.

Principal instrumento de execução da política de investimento do Governo Federal.

Possui como **objetivo primordial**: **apoiar** programas, projetos, obras e serviços que se relacionem com o **desenvolvimento econômico** e **social** do País;.

Exerce suas atividades com o objetivo de **estimular a iniciativa privada**, sem prejuízo de apoio a empreendimentos de interesse nacional a cargo do setor público.

DICA 64

BANCOS DE INVESTIMENTO

Instituições financeiras de natureza **privada**, devem ser **constituídos** sob a forma de **sociedade anônima**.

Especializadas em **operações** de participação societária de **caráter temporário**, de financiamento da atividade produtiva para suprimento de capital fixo e de giro e de administração de recursos de terceiros.

DICA 65

ENTIDADES QUE CONCEDEM CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Associações de Poupança e Empréstimos: criada para **facilitar** aos **associados** a **aquisição da casa própria** e captar, incentivar e disseminar a poupança.

Companhias Hipotecárias: o objetivo é a **concessão** de **financiamentos imobiliários, residenciais** ou **comerciais**, empréstimos garantidos por hipotecas ou



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

alienação fiduciária de imóveis e repasses de recursos relacionados a programas imobiliários, bem como a administração de fundos de investimento imobiliário.

Sociedades de Crédito Imobiliário: foco no **financiamento para construção** de habitações, na abertura de crédito para compra ou construção de casa própria e no financiamento de capital de giro a empresas incorporadoras, produtoras e distribuidoras de material de construção.

DICA 66

OPERADORES

Instituições financeiras bancárias: para ser bancária, a instituição deve captar depósitos à vista.

Instituições financeiras não bancárias: não capta depósitos à vista, logo, não multiplicam a quantidade de moeda em circulação na economia.

Instituições auxiliares: Se prestam à intermediação de recursos entre poupadores e devedores (e investidores) na economia, mesmo que não forneçam propriamente os recursos.

DICA 67

IFS PRIVADAS

Constituição: unicamente sob a forma de **sociedade anônima**, **exceto** as cooperativas de crédito.

O capital inicial será sempre realizado em moeda corrente (regra também vale para as públicas).

Será exigida no ato a realização de, pelo menos 50% (cinquenta por cento) do montante subscrito.

Exceções:

- Decorrentes de **incorporação** de **reservas**; e
- Decorrentes da **reavaliação** da parcela dos bens do ativo imobilizado, representado por **imóveis de uso** e **instalações**.

DICA 68

SOCIEDADES DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO (FINANCEIRAS)

Função: fornecer empréstimo e financiamento para aquisição de bens, serviços e capital de giro.

- Constituídas sob a forma de **sociedade anônima**.
- Supervisionadas pelo **Banco Central**.
- Não é possível abrir uma conta corrente na **SCFI**.

DICA 69

SOCIEDADES DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR

Função: ampliar o acesso ao crédito por parte dos microempreendedores (pessoas naturais) e empresas de pequeno porte (pessoas jurídicas).

Impedimentos:



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

1) captar, sob qualquer forma, recursos do público;

2) emitir títulos e valores mobiliários destinados à colocação e oferta públicas.

📌 Podem atuar como **correspondentes** no país.

📌 Instituídas sob a forma de **companhia fechada ou de sociedade limitada**.

DICA 70

AGÊNCIAS DE FOMENTO

📌 **Função**: financiar capital fixo e de giro para empreendimentos previstos em programas de desenvolvimento, na unidade da Federação onde estiver sediada.

➤ Deve ser constituída sob a forma de **sociedade anônima de capital fechado**.

➤ É vedada a **captação de recursos** junto do público.

DICA 71

SOCIEDADE DE ARRENDAMENTO MERCANTIL

➤ Realiza **arrendamento** de bens **móveis** e **imóveis** adquiridos por ela, segundo as especificações da arrendatária (cliente), para fins de uso próprio desta.

➤ **Não** são consideradas instituições financeiras, mas sim entidades equiparadas a instituições financeiras.

➤ Podem ser divididas em duas modalidades: **leasing financeiro** e **leasing operacional**. Diferença básica: no leasing financeiro o prazo é usualmente maior e o arrendatário tem a possibilidade de adquirir o bem por um valor pré-estabelecido.

➤ Ao final do contrato, o arrendatário tem as opções de efetivar a aquisição do bem arrendado ou devolvê-lo.

DICA 72

SOCIEDADES CORRETORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (SCTVMS)

📌 As operações são concentradas nos **mercados primário**: intermediar **oferta pública** e distribuição de **títulos** e **valores mobiliários** no mercado. E secundário: destaco as operações em mercados bolsa de valores (mercado à vista) e nos mercados de mercadorias e futuros (commodities e derivativos).

📌 Constituição e funcionamento dependem de **autorização do Banco Central do Brasil**.

➤ Deverá ser constituída sob a forma de **sociedade anônima** ou por quotas de responsabilidade limitada.

➤ Necessária a **autorização** da **CVM** para que elas realizem suas atividades no mercado de valores mobiliários.

DICA 73

SOCIEDADES E DISTRIBUIDORAS DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS (SDTVMS)

➤ Exercem as mesmas funções das **SCTVMs**.

➤ Depende de **autorização do Banco Central do Brasil**.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

O exercício de atividades de sociedade distribuidora no mercado de valores mobiliários depende de prévia e expressa autorização da Comissão de Valores Mobiliários.

DICA 74

BOLSAS DE VALORES E DE MERCADORIAS E FUTUROS

Entidades que **pretendem fornecer um local** adequado para a realização de negócios com títulos e valores mobiliários.

Requisitos para a instituição ser considerada bolsa de valores:

Funcionar regularmente como **sistema centralizado e multilateral de negociação** que possibilite o encontro e a interação de ofertas de compra e de venda de valores mobiliários;

ou permitir a **execução de negócios** tendo como contraparte formador de mercado que assuma a obrigação de colocar ofertas firmes de compra e de venda, respeitadas as condições estabelecidas na norma.

Atualmente no Brasil existe apenas a **B3.**

DICA 75

SOCIEDADE DE FOMENTO MERCANTIL (FACTORING)

Operação financeira pela qual uma **empresa vende seus direitos creditórios** oriundos de suas operações comerciais que seriam pagos a prazo a um terceiro.

Direitos creditórios: direitos e **títulos representativos de crédito**, originários de operações realizadas nos segmentos comercial, agronegócio, industrial e imobiliário; contratos mercantis de compra e venda de produtos, mercadorias e/ou serviços para entrega ou prestação futura, bem como títulos ou certificados representativos desses contratos.

DICA 76

ADMINISTRADORA DE CARTÕES DE CRÉDITO

Empresas que prestam um **serviço de intermediação** entre os portadores de cartões, as instituições financeiras emissoras, os fornecedores e as bandeiras.

⚠ **ATENÇÃO!**
NÃO é uma instituição financeira!!! É uma instituição de pagamento. Mas, ressalto que no entendimento do STF, a administradora de cartões é IF.

DICA 77

SISTEMA MONETÁRIO

Instituições e regras cujo objetivo é **conceder eficiência nas transações econômicas**, além de possibilitar ao país o **controle da política monetária**.

Análise macroeconômica: composto da Autoridade Monetária (Banco Central) e dos Bancos Comerciais, os quais estão autorizados a receber depósitos à vista do público não financeiro.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

Banco Central: devido ao exercício do monopólio da *emissão monetária*, controla a base monetária da economia. Este fato é fundamental na compreensão da política monetária.

DICA 78

MOEDA

Toda forma de ativos financeiros utilizados como **meio de troca** nas transações econômicas.

Funções da moeda:

- Meio de troca;
- Unidade de conta;
- Reserva de valor.

DICA 79

AGREGADOS MONETÁRIOS

AGREGADOS MONETÁRIOS EXISTENTES NO BRASIL	
M1	Também conhecido como meio de pagamento restrito, M1 é gerado pelas instituições emissoras de haveres estritamente monetários. Abrange o papel moeda em poder do público + depósitos à vista.
M2	Também conhecido como meio de pagamento ampliado. Abrange M1 + depósitos especiais remunerados + depósitos de poupança + títulos emitidos por instituições depositárias
M3	Também conhecido como meio de pagamento ampliado. Contém M2 + quotas de fundos de renda fixa + operações compromissadas registradas no SELIC.
M4	Também conhecido como poupança financeira, engloba o M3 e os títulos públicos de alta liquidez. Agrega, portanto, M3 + títulos públicos de alta liquidez.

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

DICA 80

CONTAS DO SISTEMA MONETÁRIO:

⚠ ATENÇÃO!
Importante lembrar que: As transações do Banco Central com os Bancos Comerciais e o público em geral determina a **base monetária** da economia. As transações dos Bancos Comerciais com o público em geral determinam a **quantidade de meios de pagamento da economia**.

DICA 81

POLÍTICA MONETÁRIA

É o **conjunto de esforços** (instrumentos) empreendidos pelo **governo** no sentido de modificar a quantidade de **moeda** na economia e também a **taxa de juros**.

Outro motivo relevante em se realizar política monetária:

Variar a renda da economia.

Quando **elevada** a **quantidade** de **moeda em circulação** na economia, a **politica monetária** é chamada de **expansionista**. Quando reduzida, de contracionista (reducionista).

O outro efeito da política monetária é **modificar a taxa de juros** da economia. A taxa de juros é o preço que equilibra a oferta e demanda por liquidez.

A política monetária tem **3 objetivos diretos**: controle da quantidade de moeda em circulação, determinação da taxa de juros e variação da renda da economia (PIB).

DICA 82

DEPÓSITO COMPULSÓRIO:

São recolhimentos que as instituições financeiras fazem ao Banco Central sobre os **recursos** que captam em suas atividades.

Fornecer à autoridade monetária uma forma de **controlar**, mesmo que indiretamente, a **oferta de moeda na economia**.

DICA 83

REDESCONTO

São os empréstimos concedidos pelo Bacen às instituições financeiras com propósito de liquidez.

Fornecer à autoridade monetária uma forma de **controlar**, mesmo que indiretamente, a **oferta de moeda** na economia.

São as operações de **crédito** com os **bancos comerciais**, quase sempre para fins de liquidez.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 84

MERCADO INTERBANCÁRIO:

Se a instituição registra, ao final do dia, mais débitos do que créditos, seus recursos de **curtíssimo prazo são insuficientes**. Assim, **toma emprestado** recursos de outras instituições financeiras que apresentaram, no mesmo período, caixa **superavitário**. Tais empréstimos são feitos mediante a emissão de **Cédulas de Depósitos Interbancários** (CDIs).

DICA 85

MERCADO INTERBANCÁRIO:

A instituição deficitária emite o CDI e **capta** com ele os recursos que precisa, ficando com uma posição devedora.

A instituição superavitária **adquire** estes títulos, com a promessa de receber os recursos mais uma remuneração antecipadamente fixada.

A remuneração é chamada **de Taxa DI**.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

ATUALIDADES DO SISTEMA FINANCEIRO

DICA 86

STARTUPS

📌 **B2B2C**: significa Business-To-Business-To-Consumer. Ocorre quando a **indústria vende diretamente ao consumidor**, mas esta venda é facilitada por outro negócio (distribuidor, varejista ou atacadista). De forma que o modelo de negócio inclui toda a cadeia comercial, beneficiando a todos.

DICA 87

SHADOW BANKING

📌 Envolve riscos tipicamente bancários:

- **Alavancagem**,
- **Transformações de maturidade e de liquidez**; e
- **Transferência de risco de crédito.**

📌 Complementar ou **concorrente** ao sistema bancário.

Organismos internacionais têm desenvolvido recomendações para reduzir as oportunidades de arbitragem regulatória e para **mitigar** a disseminação de riscos

DICA 88

BLOCKCHAIN

Sistema que permite **rastrear** o **envio** e **recebimento** de alguns tipos de informação pela internet.

São pedaços de código gerados online que carregam informações conectadas – como blocos de dados que formam uma corrente.

DICA 89

REAL DIGITAL

- Acompanhar o dinamismo da evolução tecnológica da economia brasileira;
- Aumentar a eficiência do sistema de pagamentos de varejo;
- Contribuir para o surgimento de novos modelos de negócio e de outras inovações baseadas nos avanços tecnológicos;
- Favorecer a participação do Brasil nos cenários econômicos regional e global, aumentando a eficiência nas transações transfronteiriças.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

INGLÊS

DICA 90

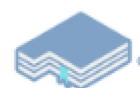
ARTIGOS DEFINIDOS E INDEFINIDOS

THE (artigo definido)
Significa **O**, **A**, **OS**, **AS**. Ex.: The boys – Os meninos; The girls – As meninas; The tree – A árvore; The man – O homem.
A (artigo indefinido)
Significa **UM**, **UMA**. Usado antes de palavras que iniciam por **consoante**. Ex.: A cat – Um gato; A ball – Uma bola.
AN (artigo indefinido)
Também significa **UM**, **UMA**. Porém, é usado antes de palavras que iniciam por **vogal**. Ex.: An apple – Uma maçã; An angel – Um anjo.

DICA 91

PREPOSIÇÕES DE LUGARES/PREPOSITIONS OF PLACES

PREPOSITION (preposição)	**MEANING** (significado)	**EXAMPLE** (exemplo)
ON	Em cima de; sobre a/o; acima de; no; na; em	The apple is **on** the box. A maçã está **sobre** a caixa.
IN	Dentro de; em; no; na	The apple is **in** the box. A maçã está **dentro** da caixa.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

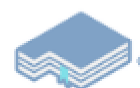
PREPOSITION (preposição)	**MEANING** (significado)	**EXAMPLE** (exemplo)
NEXT TO	Próximo à/ao/da/do	The apple is **next to** the box. A maçã está **próxima** da caixa.
IN FRONT OF	Em frente de/da/do/à	The apple is **in front of** the box. A maçã está **na frente** da caixa.
BEHIND	Atrás de/do/da	The apple is **behind** the box. A maçã está **atrás** da caixa.
BETWEEN	Entre	The apple is **between** the boxes. A maçã está entre as caixas.
UNDER	Embaixo/debaixo	The apple is **under** the box. A maçã está **embaixo** da caixa.

Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 92

PREPOSIÇÕES DE TEMPO/PREPOSITIONS OF TIME

PREPOSIÇÕES DE TEMPO	
ON	Neste caso, usado para **dias da semana (days of the week).** Ex.: **On** Saturday, I relax at home. = No sábado, eu relaxo em casa.
IN	Neste caso, usado para **meses (months), estações (seasons) e ano (year)**. Ex.: **In** October (Em Outubro); In the summer (No verão); In 2021 (Em 2021).
AT	Neste caso, usado para **tempo exato (exactly time)**: à noite, no final de semana, algum tempo específico. Ex.: **At** night (à noite); At seven o'clock (às sete horas em ponto).
SINCE	Significa "desde". Usado para se referir à ação do **passado até agora**. Ex.: **Since** 2002 I work at home. = Desde 2002 eu trabalho em casa;
AGO	Significa "atrás". Usado para **um certo tempo no passado**. Ex.: Five years **ago**. = Cinco anos atrás.
BEFORE	Significa "antes". Antes de algum tempo no passado. Ex.: **Before** the car accident. = Antes do acidente de carro.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 93

PRONOMES DEMONSTRATIVOS/DEMONSTRATIVE PRONOUNS

PRONOMES DEMONSTRATIVOS	
THIS	usado no **singular** (para **perto**): **isso, este, esta. This** is my book = **Este** é meu livro. (Imagine que estou dizendo essa frase, segurando meu livro).
THAT	usado no **singular** (para **longe**): **aquilo, aquele, aquela. That** is my mom = **Aquela** é minha mãe. (Imagine que estou apontando para a minha mãe, lá longe).
THESE	usado para o **plural** (para **perto**): **estes e estas**. **These** are my books = **Estes** são meus livros. (Imagine que estou segurando meus livros).
THOSE	usado para o **plural** (para **longe**): aqueles e aquelas. **Those** are my parents = **Aqueles** são meus pais. (Imagine que estou apontando para meus pais que estão longe de mim).

DICA 94

QUANTIFICADORES/QUANTIFIERS

São usados para fazer referência à quantidade de algo.

QUANTIFICADORES	
MANY	Significa **muitos/muitas** e é usado com substantivos **contáveis**, itens que podem ser contados um a um, como: I have **many books**. (Eu tenho muitos livros.); There are **many dogs** on the street. (Há muitos cães na rua.); There are **many kids** at that school. (Há muitas crianças naquela escola).
MUCH	Significa **muito/muita** e é usado com substantivos **incontáveis**, sem quantidade definida e que não podem ser contados um a um, como: I need **much sleep** every night. (Preciso dormir muito toda noite.); They can feel **much love** in this place. (Eles podem sentir muito amor neste lugar.)

⚠ **IMPORTANTE:** o substantivo usado após a palavra "much" deve estar sempre no singular.



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

Utiliza-se **"how much"** para **perguntar** a quantidade de algo **incontável** e **"how many"** para **perguntar** sobre a quantidade de algo **contável**.

Ex.: **How many** dolls do you have? **Quantas** bonecas você tem?

How much love do you feel for me? **Quanto** amor você sente por mim?



Licensed to Karla larie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

MATEMÁTICA

DICA 95

SISTEMA LEGAL DE MEDIDAS

SISTEMA DE MEDIDAS

Tem o **objetivo** de **demostrar** as principais **grandezas** através de uma **comparação** de unidade.

No sistema internacional **(SI)** o **padrão** estabelecido é o **METRO(m).**

📌Os **principais** sistemas de medidas são de **COMPRIMENTO(m), ÁREA(m^2), VOLUME(m^3), CAPACIDADE(LITROS).**

DICA 96

MEDIDAS DE COMPRIMENTO

É aplicado a uma grandeza **unidimensional**, isto é, para uma só dimensão

Segue uma ordem padronizada de **múltiplos** ou **submúltiplos** do **metro**.

km	hm	dam	m	dm	cm	mm

MÚLTIPLOS		
km	**hm**	**dam**
SUBMÚLTIPLOS		
dm	**cm**	**mm**

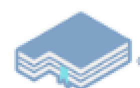
📌 A CONVERSÃO de unidades é feita por MULTIPLICAÇÃO ou DIVISÃO por **10** ou MÚLTIPLO dele, onde cada casa corresponde a uma unidade de zero.

➘ **MULTIPLICA** – quando estamos indo para **direita**.

🔎Ex: 3,5 dam em cm = 3,5 x 1000 = **3500 cm.**

➘ **DIVIDE** – quando estamos indo para **esquerda**.

🔎Ex: 488 m em hm = 488 : 100 = **4,88 hm.**



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

DICA 97

MEDIDAS DE ÁREA

É aplicado a uma grandeza **bidimensional**, isto é, duas dimensões

As **ordens** de transformação de **dois** em **dois** zeros, isto é, **dobra** a cada unidade avançada.

km^2	**hm^2**	**dam^2**	**m^2**	**dm^2**	**cm^2**	**mm^2**

Ex.: 0,46 m^2 em dm^2 = 0,46 x 100 = **46 dm^2**

Sistema utilizado em aplicações em regra de três entre **área** por **quantidade de pessoas.**

DICA 98

MEDIDAS DE VOLUME

Aplicado a **grandeza tridimensional** ou em **sólidos geométricos**.

Sua conversão ocorre de **três** em **três** zeros, **triplicando** a cada unidade avançada.

km^3	**hm^3**	**dam^3**	**m^3**	**dm^3**	**cm^3**	**mm^3**

Possui um **padrão importante** com o **LITRO(l)**. **Teremos então** que:

$1dm^3$ = 1 litro

DICA 99

MEDIDAS DE CAPACIDADE

Estabelece um padrão **volumétrico** de um determinado **líquido**.

Existem **duas** relações de **trasformação** de **volume** para **capacidade**.

$1cm^3$ = 1ml	**$1dm^3$ = 1litro**

Para fixar a sua transformação basta lembrarmos da tabela de **comprimento** e **trocarmos** o **METRO(m)** pelo **LITRO(l),** isto é, onde tiver m troca-se por l.

kl	**hl**	**dal**	**l**	**dl**	**cl**	**ml**

Capacidade é abordada em questões que envolvem cálculo de volumes em **LITROS** de uma **piscina**, **cisterna**, **vazão de água**.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com

MATEMÁTICA FINANCEIRA

DICA 100

REGIMES DE CAPITALIZAÇÃO

CAPITALIZAÇÃO

📌 Forma de **guardar** ou **aplicar** um dinheiro para fins de **resgate futuro**, ou seja, no fim do prazo.

➤ Pode ser **diferenciado** pelo tipo de aplicação de um certo **capital**.

➤ A capitalização **bancária** é aplicada a **juros compostos**.

📌 São consideradas **capitalização importante** para o **Mercado Financeiro**:

➤ **Tradicional;**

➤ **Propaganda;**

➤ **Popular;** e

➤ **Incentivo**.

DICA 101

CAPITALIZAÇÃO TRADICIONAL

➤ O titular recebe ao fim do prazo um valor no **mínimo** igual ao aplicado.

➤ Possui um prazo inicial de **12** meses.

➤ O **resgate** poderá ser de forma **total** ou **parcial**.

DICA 102

CAPITALIZAÇÃO PROGRAMADA

➤ O titular pode escolher entre **aplicação** de **bens** ou **serviços**.

➤ O resgate pode ser em **moeda nacional**.

➤ Receberá o valor de bem ou serviço **sem custo adicional.**

DICA 103

CAPITALIZAÇÃO POPULAR

➤ O resgate **não** ocorre de forma **integral**.

➤ O titular pode participar de sorteios de prêmios **consumido** dentro da capitalização feita.

➤ Tem como **característica** curto prazo de aplicação.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlaiarie@hotmail.com

DICA 104

CAPITALIZAÇÃO INCENTIVO

- São feitos por **empresas** para promover **eventos promocionais.**
- Os **títulos** comprados pela empresa são **transformados** em incentivos aos clientes para aquisição do produto em promoção.
- A transferência de títulos aos clientes pode ocorrer de forma **total** ou **parcial**.



Licensed to Karla Iarie de Araújo Bezerra - karlalarie@hotmail.com